SNI 8364:2017

Standar Nasional Indonesia

Usaha restoran

ICS 03.080.30

Badan Standardisasi Nasional

Daftar isi

Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) 8364:2017 dengan judul *Usaha restoran*, merupakan SNI baru.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-09 *Manajemen Pariwisata*. Standar ini telah dibahas dan disepakati dalam rapat konsensus di Jakarta, pada tanggal 3 Oktober 2016. Rapat konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 15 Oktober 2016 sampai dengan 15 Desember 2017, dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari dokumen standar ini dapat berupa hak paten. Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab untuk pengidentifikasian salah satu atau seluruh hak paten yang ada.

Pendahuluan

Sejak ditetapkannya Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, ditambah dengan meningkatnya tantangan menghadapi persaingan global, maka berbagai elemen terkait pengelolaan pariwisata perlu ditata lebih baik lagi agar mampu bersaing dan handal menghadapi perubahan yang terjadi. Perkembangan dunia usaha pariwisata yang semakin pesat, dalam perkembangannya juga menuntut adanya penyediaan usaha pendukung yang memenuhi ketentuan serta penyediaan acuan yang baku dan konsisten.

Kebutuhan akan acuan yang sama dan dapat diterapkan oleh para pelaku usaha pariwisata, pada akhirnya juga akan menuntut penerapan skema penilaian kesesuaian, sebagai mekanisme pembuktian bahwa pelaku usaha pariwisata telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Oleh karena itu, SNI ini disusun agar dapat digunakan sebagai acuan bagi dunia usaha pariwisata, khususnya yang bergerak dibidang usaha restoran, dan bagi para pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan penilaian kesesuaian.

Standar ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian berusaha bagi pelaku usaha serta perlindungan dan pelayanan kepada konsumen terkait usaha restoran.

Usaha restoran

1 Ruang lingkup

Standar ini mengatur dan menetapkan batasan tentang persyaratan dalam penyelenggaraan usaha restoran yang termasuk golongan restoran bintang dan non bintang, meliputi klasifikasi usaha restoran, persyaratan usaha restoran, sistem manajemen usaha restoran, komunikasi pelanggan, monitoring, evaluasi dan tindak lanjut, dan peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.

2 Istilah dan definisi

Untuk keperluan penggunaan Standar ini, berlaku istilah dan definisi berikut.

3 Penggolongan usaha restoran

Usaha restoran meliputi:

3.1 Restoran bintang

Usaha restoran bintang memiliki penggolongan sebagai berikut:

a) usaha restoran bintang tiga;

b) usaha restoran bintang dua; dan

c) usaha restoran bintang satu.

3.2 Restoran non bintang

Usaha restoran non bintang tidak memiliki penggolongan.

4 Persyaratan umum usaha restoran

4.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

Usaha restoran harus memiliki tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) bidang usaha restoran, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.2 Sertifikat laik sehat

Usaha restoran harus memiliki sertifikat laik sehat, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.3 Sertifikat hasil uji kualitas air

4.3.1 Usaha restoran harus memiliki hasil uji kualitas air yang memenuhi persyaratan mutu air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diterbitkan oleh laboratorium yang terakreditasi.

4.3.2 Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin kualitas air, baik yang berupa air bersih maupun air minum, yang digunakan memenuhi persyaratan.

4.4 Sarana usaha

4.4.1 Usaha restoran harus menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Sarana usaha restoran yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik, mencakup:

a) ruang makan dan minum yang bebas asap rokok;

b) meja dan kursi;

c) peralatan makan dan minum;

d) ruang pengolahan makanan;

e) ruang pengolahan minuman; dan

f) lemari peralatan (*side stand*) bila diperlukan.

CATATAN Untuk restoran non bintang tidak diharuskan menyediakan ruang pengolahan minuman.

4.4.2 Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sarana usaha yang digunakan memenuhi persyaratan.

4.5 Fasilitas penunjang

4.5.1 Usaha restoran harus menyediakan dan memelihara fasilitas penunjang yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Fasilitas penunjang usaha restoran yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik, mencakup:

a) papan nama;

b) daftar makanan dan minuman yang dilengkapi harga;

c) tempat cuci tangan dilengkapi sabun dan pengering tangan;

d) sirkulasi udara dan pencahayaan;

e) toilet;

f) tempat cuci peralatan makan dan minum;

g) instalasi listrik yang aman;

h) instalasi genset yang aman;

i) instalasi air yang memadai dan sesuai peraturan perundang-undangan;

j) tempat sampah yang tertutup serta terpisah untuk sampah basah dan kering;

k) fasilitas parkir dan petunjuk arah;

l) pengendali hama (*pest control*);

m) peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);

n) area ibadah;

o) ruang laktasi;

p) kursi balita (*baby chair*) ;

q) akses bagi orang berkebutuhan khusus (*difabel*);

r) petunjuk arah evakuasi, jalur evakuasi dan pintu darurat yang berbeda dengan pintu utama;

s) *closed-circuit television* (CCTV); dan

t) pos jaga keamanan.

CATATAN 1 Untuk restoran yang berada di dalam area yang tidak berdiri sendiri (*foodcourt)*, persyaratan fasilitas toilet, tempat cuci peralatan makan dan minum, area ibadah, tempat cuci tangan dan fasilitas parkir, tidak diharuskan tersedia di masing-masing restoran.

CATATAN 2 Untuk restoran yang berada di lantai 4 (empat) atau lebih harus menyediakan lift dan/atau eskalator untuk tamu.

CATATAN 3 Untuk restoran non bintang tidak diharuskan menyediakan fasilitas penunjang butir h), k), o), p), s) dan t).

4.5.2 Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin fasilitas penunjang usaha yang digunakan memenuhi persyaratan.

4.6 Kondisi lingkungan

Usaha restoran harus menyediakan dan memelihara kondisi lingkungan yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Kondisi lingkungan usaha restoran yang bersih dan terawat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mencakup:

a. sirkulasi udara, termasuk pendingin udara, *exhaust fan*, dan *blower* ruangan;

b. toleransi tingkat pencahayaan;

c. bebas limbah;

d. taman dan tanaman; dan

e. toleransi tingkat kebisingan.

4.7 Struktur organisasi

Usaha restoran harus memiliki struktur organisasi yang terdokumentasi yang menguraikan tugas, fungsi dan pembagian kewenangan dalam organisasi usaha restoran.

4.8 Sumber daya manusia

4.8.1 Usaha restoran harus memastikan bahwa setiap personel dan rekanan memiliki sertifikat kompetensi yang diperlukan untuk menghasilkan produk sesuai bidang pekerjaannya, dan kompetensi tersebut dipelihara.

4.8.2 Setiap personel usaha restoran harus berpenampilan menarik dan sopan dengan menggunakan pakaian seragam yang bersih disertai papan nama (*name tag*).

4.9 Pelayanan pelanggan

4.9.1 Usaha restoran harus memperagakan penerapan pelayanan yang fokus kepada pelanggan meliputi fungsi-fungsi pelayanan sebagai berikut:

a) pemesanan (reservasi);

b) penerimaan;

c) pemberian menu makanan dan minuman;

d) pencatatan makanan dan minuman;

e) penataan meja (*table set up*);

f) pergantian alat makan;

g) penyajian;

h) penawaran makanan penutup;

i) pembayaran tunai atau non tunai;

j) pengangkatan peralatan kotor;

k) penanganan keluhan pelanggan; dan

l) penanganan P3K dan kondisi darurat.

CATATAN 1 Fungsi-fungsi tersebut di atas dapat dirangkap oleh personel yang sama.

CATATAN 2 Untuk restoran bintang 1, bintang 2 dan non bintang tidak diharuskan memiliki fungsi pelayanan pada butir a), e), f), dan h).

4.9.2 Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sumber daya manusia dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut di atas.

5 Persyaratan khusus usaha restoran

Usaha restoran harus memenuhi dan memelihara persyaratan khusus menurut penggolongan usaha restoran sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam Tabel 1.

Tabel 1 – Persyaratan khusus usaha restoran menurut kelas bintang

No	Kriteria usaha restoran	Persyaratan khusus			
		Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	Non Bintang
A	**Ruang Makan dan Minum**				
1	Rasio Kapasitas tempat duduk satu orang terhadap luas ruangan (meter persegi)	1:3	1:2	1:1	1:1
2	Fasilitas *private room* a. Jumlah ruangan b. Jumlah meja dan kursi di ruang tunggu tamu	 minimum 3 3 meja dan 12 kursi	 minimum 2 2 meja dan 8 kursi	 minimum 1 1 meja dan 4 kursi	 tidak ada tidak ada

Tabel 1 – Persyaratan khusus usaha restoran menurut kelas bintang (lanjutan)

No	Kriteria usaha restoran	Persyaratan khusus			
		Bintang 3	**Bintang 2**	**Bintang 1**	**Non Bintang**
B	**Peralatan dan perlengkapan**				
3	Sendok, garpu dan pisau	minimum nickel/ silver plated	minimum stainless steel	minimum melamin	minimum melamin
4	Perlengkapan penyajian makanan	minimum nickel/ silver plated	minimum stainless steel	minimum melamin	minimum melamin
C	**Penyediaan Makanan dan Minuman**				
5	Menu makanan (jumlah makanan) dan dilengkapi dengan harga	minimum 20	minimum 15	minimum 10	minimum 5
6	Resep khusus/baku	minimum 3	minimum 2	minimum 1	minimum 1
7	Menu minuman (jumlah minuman) dan dilengkapi dengan harga	minimum 15	minimum 10	minimum 5	minimum 3
D	**Dapur**				
8	Rasio luas dapur terhadap ruang makan	minimum 40 %	minimum 35 %	minimum 30 %	minimum 25 %
9	Pembagian ruang dapur	minimum 4 bagian – persia-pan – makanan dingin – nasi dan sayuran (entreme-tier) – makanan panas (saucier)	minimum 3 bagian – persia-pan – nasi dan sayuran (entreme-tier) – makanan panas (saucier)	minimum 2 bagian – persia-pan – pengolah -an	minimum 2 bagian – persia-pan – pengolah -an
10	Pembeku bahan makanan	minimum 2 unit lemari pembeku (freezer)	minimum 2 unit lemari pembeku (freezer)	minimum 1 unit lemari pembeku (freezer)	tidak ada
11	Pendingin bahan makanan dan minuman (lemari pendingin minimum 2 pintu)	minimum 1	minimum 1	minimum 1	minimum 1

6 Sistem manajemen usaha restoran

6.1 Rencana usaha

Dalam menerapkan standar ini, usaha restoran harus menyusun dan mendokumentasikan rencana usaha yang lengkap dan terukur.

6.2 Pengelolaan usaha restoran

Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi yang meliputi:

a) pelaksanaan pengembangan produk;

b) pengadaan, pemesanan, dan penerimaan bahan makanan dan minuman menggunakan spesifikasi pembelian standar (*standard purchase specification)*;

c) penyimpanan bahan makanan dan minuman di tempat terpisah yang memenuhi hygiene sanitasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

d) pengolahan bahan makanan dan minuman sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan pangan;

e) pelaksanaan jaminan mutu keamanan pangan;

f) pelaksanaan sistem manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

g) akses layanan dokter, klinik atau rumah sakit;

h) pelaksanaan evaluasi kinerja sumber daya manusia dan manajemen; dan

i) perencanaan dan pengembangan karir.

CATATAN 1 Untuk restoran non bintang tidak diharuskan memiliki prosedur pada butir b), f), h), dan i).

CATATAN 2 Untuk restoran non bintang tidak diharuskan memiliki prosedur sistem manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), namun harus memiliki program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

6.3 Komunikasi pelanggan

Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi dalam mengkomunikasikan produk, pelayanan dan pengelolaan usaha restoran kepada pelanggan.

7 Monitoring, evaluasi dan tindak lanjut

Usaha restoran harus melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut yang efektif dan terdokumentasi.

8 Peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan

Usaha restoran harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk peningkatan berkelanjutan melalui penanganan:

a) ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;

b) tindakan pencegahan; dan

c) penanganan risiko.

Bibliografi

[1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

[2] Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional

[3] Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata

[4] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran

[5] Keputusan Menteri Kesehatan No. 1098/Menkes/SK/VII/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran

[6] Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Kualitas Air Minum

[7] SNI ISO 9001, *Sistem manajemen mutu – Persyaratan*

[8] Nyoman S. Pendit, *Glosari Pariwisata Kontemporer*, 2005

Informasi pendukung terkait perumus standar

[1] Komtek perumus SNI
Komite Teknis 03-09 *Manajemen Pariwisata*

[2] Susunan keanggotaan Komtek perumus SNI

Ketua : I Gusti Putu Laksaguna

Sekretaris : Hendro Kusumo

Anggota :
1. Tetty D.S. Ariyanto
2. Didien Junaedy
3. Jantje H.A. Lengkong
4. Agus Rochiyardi
5. Sularsi
6. Arius Santun
7. Suherman Ahmad

[3] Konseptor rancangan SNI
Tim Gugus Kerja Komite Teknis 03-09 *Manajemen Pariwisata*

[4] Sekretariat pengelola Komtek perumus SNI
Pusat Perumusan Standar
Deputi Bidang Penelitian dan Kerjasama Standardisasi
Badan Standardisasi Nasional (BSN)